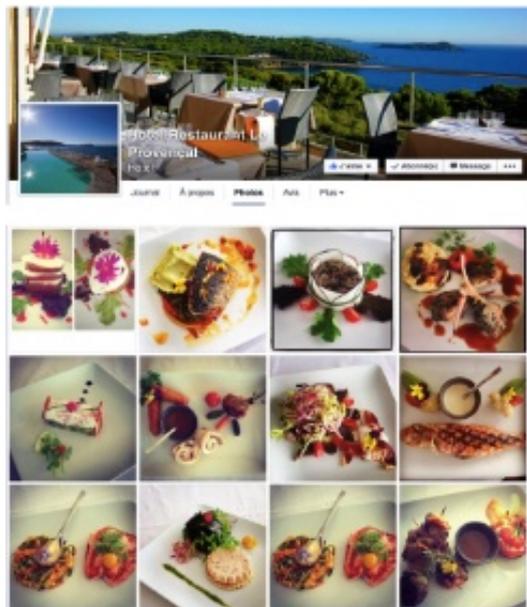


Les réseaux sociaux comme levier de management

jeudi 30 avril 2015 15:19

Giens (83) Pour faire connaître leur formule du jour, Benjamin et Damien Piffet ont utilisé les nouveaux outils de communication. Un défi quotidien qui a eu comme effet de dynamiser et impliquer l'équipe de cuisine



© M.Tabacchi

Avec près de 1 000 abonnés et 250 photos publiées, la page Facebook de l'hôtel-restaurant Le Provençal a gagné en engagement.

En 2013, **Benjamin** et **Damien Piffet**, les responsables de l'hôtel-restaurant Le Provençal à Giens (83), ont demandé à leur équipe de cuisine de prendre, chaque matin, les plats du jour en photo. *"La page Facebook de l'établissement était nouvelle, on ne savait pas vraiment quoi y mettre et on venait de revoir nos menus au restaurant gastronomique avec une nouvelle formule retour de marché qu'il fallait faire connaître"*, détaille Damien Piffet.

Avec deux plats inédits à créer chaque jour, il fallait trouver un moyen d'impliquer l'équipe de cuisine. Les frères ont alors mis leur équipe au défi de poster chaque matin, à 10 heures, les photos des plats sur Facebook (Le Provençal) et Instagram. *"Le chef **Laurent Bats** a tout de suite adhéré à l'idée, il accompagne l'équipe et aide chacun à mettre au point son idée."*

Une réflexion quotidienne qui dynamise l'équipe

Les chefs de partie ont carte blanche. Hormis la maîtrise des coûts, ils sont libres de proposer leur création. En revanche, une fiche technique doit être réalisée et les plats doivent être prêts à 10 heures. *"C'est un défi ! Cela demande de connaître son stock, de passer les commandes nécessaires, de préparer sa fiche technique la veille."*

Si au début l'idée n'a pas suscité l'enthousiasme, les frères constatent aujourd'hui qu'elle a amené de l'implication au sein de l'équipe. En se sentant concernés, les employés de cuisine sont devenus plus acteurs qu'exécutants et un sentiment de fierté est apparu. *"Ils partagent la photo sur leur propre page Facebook. Cela a fait ressortir la passion que chacun avait pour son métier"*,

s'enthousiasme Damien Piffet.

Au-delà de contribuer à augmenter le taux d'engagement sur les réseaux sociaux et susciter l'intérêt des clients, cette formule est devenue une source d'inspiration pour les autres menus. *"Cela facilite le changement de carte pour l'équipe car la réflexion se fait au quotidien. Les plats peuvent figurer sur la carte du soir, servir à composer un menu séminaire ou aller sur les menus des autres restaurants de l'hôtel".*

Pour l'établissement, c'est aussi une banque de données visuelles qui n'existait pas. Ainsi, la page Facebook regroupe près de 250 photos montrées aux clients, à la presse ou utilisées pour les plaquettes.

Marie Tabacchi

Hôtel-Restaurant Le Provençal
113, place Saint-Pierre
83400 Giens
<http://www.provençalhotel.com/fr/index.php>
Tél. : 04.98.04.54.54.

Espace Abonnés 

L'Hôtellerie Restauration Copyright © - REPRODUCTION INTERDITE